

e-commerce:

en toute sécurité - aber sicher



Der elektronische Handel entwickelt sich beständig weiter und Einkaufen über das Internet ist nicht mehr wegzudenken. Zeitersparnis und eine riesige Angebotspalette stellen die Pluspunkte dar. Aber Einkaufen über das Internet birgt auch gewisse Risiken, so dass es umso wichtiger ist, seine Einkäufe gut informiert und vorbereitet zu starten. Diese Broschüre hält im Nachfolgenden einige Ratschläge zur Sicherheit Ihres Rechners und zu Ihren Rechten als Verbraucher bereit und führt aktuelle Betrugsfälle im Netz auf.

IT-Sicherheit

Ihre persönlichen Daten sind wertvoll und daher bei Cyberkriminellen begehrt. Der Schutz Ihrer persönlichen Daten, insbesondere wenn Sie im Internet einkaufen, ist daher oberstes Gebot. Ebenso wichtig ist es, Ihre Software immer auf dem neuesten Stand zu halten.

Die staatliche Initiative BEE SECURE, die zum Auftrag hat, die Öffentlichkeit im Bereich der Informationssicherheit zu sensibilisieren, rät folgende Sicherheitshinweise zu beachten:

○ Die goldenen Regeln

- Verwenden Sie Passwörter, die sich aus mindestens 10 Zeichen zusammensetzen, die nicht im Wörterbuch zu finden sind und die auch keinen persönlichen Bezug aufweisen. Ein Passwort muss schwer zu erraten, aber leicht zu merken sein. So kann beispielsweise ein vollständiger Satz ein sehr gutes Passwort darstellen. Wenn Sie, was die Länge des Passwortes angeht, beschränkt sind, können Sie dessen Komplexität erhöhen, indem Sie Ziffern und Sonderzeichen hinzufügen.
- Aktualisieren Sie regelmäßig Ihre Software (Betriebssystem und Anwendungen) anhand der von den Herstellern angebotenen Updates. Eine Software, wie beispielsweise PSI von Secunia (www.secunia.com), kann dabei von großem Nutzen sein.
- Installieren Sie ein Antivirusprogramm und führen Sie regelmäßig Updates durch.
- Installieren Sie eine Firewall und konfigurieren Sie diese richtig. Seien Sie sich indessen bewusst, dass ein solches Programm nicht immer einfach zu handhaben ist.

- Installieren Sie ein Antispyware-Programm, das schädliche Programme aufspürt.
- Vermeiden Sie es, das Administratorkonto für Ihre Online-Geschäfte zu verwenden. Erstellen Sie vielmehr ein oder mehrere Benutzerkonten mit eingeschränkten Nutzungsrechten. Das Administratorkonto muss für Wartungsarbeiten am Computer reserviert werden und durch ein Passwort geschützt sein.

○ Hinweise zum Rechner

- Im Idealfall wird für den elektronischen Geschäftsverkehr ein Rechner verwendet, der ausschließlich für diese Zwecke benutzt wird. Vermeiden Sie im Allgemeinen, denselben Rechner wie Ihre Kinder zu benutzen, die zwar oft über ein eigenes Zugangskonto verfügen, jedoch durch unvorsichtiges Verhalten leicht zu Opfern von Virusattacken werden.
- Beschränken Sie nach Möglichkeit den Zugang zu dem Rechner, der für den elektronischen Geschäftsverkehr genutzt wird. Erstellen Sie hierfür mindestens ein spezielles Benutzerkonto.
- Installieren Sie nur die Software, die Sie wirklich benötigen und auf deren Zuverlässigkeit Sie vertrauen.
- Deinstallieren Sie Software oder Browserzusätze, die Sie nicht mehr nutzen.

○ Hinweise zum Einkauf selbst

- Erkundigen Sie sich bei Ihrer Bank über die Möglichkeiten, Ihre Bankgeschäfte der Höhe nach zu begrenzen.
- Vergewissern Sie sich, dass die Webseite, auf der Sie sich befinden, durch ein https-Protokoll gesichert ist, insbesondere dann, wenn Sie ein öffentliches WiFi benutzen.
- Informieren Sie Ihre Bank, sobald Sie beim Einkaufsvorgang selbst irgendwelche Unregelmäßigkeiten feststellen.
- Beenden Sie die Anwendung immer, indem Sie sich abmelden (Logout).

- Sie sollten wissen, dass einige Webseiten die Möglichkeit anbieten, das eigene Konto leicht selbst zu blockieren.
- Vergewissern Sie sich, dass Sie beim Einloggen nicht beobachtet werden. Vermeiden Sie es, Ihren elektronischen Geschäftsverkehr an öffentlichen Plätzen (Internetcafé, Flughafen usw.) abzuwickeln.
- Denken Sie daran, dass es, unabhängig davon, welche Geschäfte Sie tätigen, immer gefährlich ist, einen fremden Rechner zu benutzen.
- Besuchen Sie nur Webseiten, die einen großen Vertrauensschutz bieten. Dienste wie WOT (Web of Trust) können dabei behilflich sein (www.mywot.com).

○ Hinweise zum Browser

- Aktualisieren Sie regelmäßig Ihren Webbrowser.
 - Bei Zusatzapplikationen wie Flash, Java oder Quicktime ist Vorsicht geboten: Aktualisieren Sie diese regelmäßig und deinstallieren Sie diese, wenn Sie sie nicht mehr benötigen.
 - Schließen Sie die Webseite, wenn ein Dialogfeld auf einer Webseite erscheint, der Sie nicht vollständig vertrauen.
 - Benutzen Sie niemals die Testversion eines Browsers.
 - Sehr hilfreich ist die Installation von Programmen wie WOT (Web Of Trust), die Ihnen anzeigen, wie vertrauenswürdig die Webseite ist, die Sie besuchen möchten, sowie von Noscript und Flashbook, die als Zusatzdienste für Firefox dafür sorgen, dass potentiell schädliche Codes nicht ausgeführt werden.
- ### ○ Hinweise zum Passwort
- Geben Sie unter keinen Umständen Ihren Zugangscode bekannt.
 - Lernen Sie, betrügerische E-Mails ausfindig zu machen und Ihre vertraulichen Daten (die ohnehin niemals auf elektronischem Wege mitgeteilt werden sollten) zu schützen.
 - Speichern Sie Ihre Zugangsdaten nicht auf Ihrem Computer ab.

- Seien Sie sich darüber im Klaren, dass gewisse Domainnamen bewusst mit wenig ehrhaften Absichten eingerichtet werden.

Ihre Rechte als Verbraucher

○ Informationspflicht des Unternehmers

Das Unternehmen ist verpflichtet, dem Verbraucher vorab zahlreiche Informationen zur Verfügung zu stellen:

- seine Identität und Postadresse (die ledigliche Angabe einer E-Mailadresse ist nicht ausreichend),
- die wesentlichen Merkmale der Ware oder Dienstleistung, die Gültigkeitsdauer befristeter Angebote, insbesondere hinsichtlich des Preises,
- den Gesamtpreis der Ware oder Dienstleistung einschließlich aller damit verbundener Preisbestandteile und Steuern,
- eventuelle Lieferkosten,
- die Einzelheiten hinsichtlich der Zahlung und der Lieferung oder Erfüllung (bspw. Zahlungsmodalitäten, Folgen einer Schlecht- bzw. Nichtleistung seitens des Unternehmers),
- das Bestehen oder Nichtbestehen eines Widerrufsrechts sowie die Bedingungen, Einzelheiten und Rechtsfolgen der Ausübung (Widerrufsfrist, Rückgewährung bereits erbrachter Leistungen etc.).

Weiterhin sind diese Informationen dem Verbraucher, je nach Vertragsgegenstand spätestens bei Lieferung der Ware oder Erbringung der Dienstleistung, nochmals in Textform (E-Mail, Brief, Fax) zur Verfügung zu stellen.

○ Widerrufsrecht des Verbrauchers

Im Fernabsatz steht dem Verbraucher ein Widerrufsrecht zu. Der Widerruf kann ohne Angabe von Gründen und ohne besondere Kosten innerhalb einer Frist von EU-weit zur Zeit mindestens 7 Werktagen erfolgen.

In Luxemburg beträgt die Widerrufsfrist für Fernabsatzverträge 7 Werktage. Etwas anderes gilt bei Verträgen über Finanzdienstleistungen, über Teilzeitnutzungsrechte an Immobilien und bei Verbraucherkrediten. Hier beträgt die Frist 14 Kalendertage. Mit Inkrafttreten der europäischen Richtlinie 2011/83/EU über die Rechte der Verbraucher am 13. Juni 2014, wird diese Rücktrittsfrist einheitlich auf 14 Kalendertage in allen Mitgliedstaaten der EU festgelegt.

Die Widerrufsfrist beginnt, prinzipiell, für Dienstleistungen bei Vertragsschluss und für Waren mit Lieferung der Ware.

Der Unternehmer muss über den Widerruf informiert werden (in Textform) und ist Ihnen zur Erstattung des Kaufpreises verpflichtet.

Vorsicht: Das Widerrufsrecht ist ausgeschlossen bei:

- Verträgen zur Erbringung von Dienstleistungen, deren Ausführung mit Zustimmung des Verbrauchers vor Ende der Widerrufsfrist begonnen hat;
- Verträgen über die Lieferung von Waren, die nach Kundenspezifikationen angefertigt oder auf persönliche Bedürfnisse angepasst sind oder die sich aufgrund ihrer Beschaffenheit nicht für eine Rücksendung eignen oder schnell verderben können oder deren Verfallsdatum überschritten wurde;
- Verträgen über die Lieferung von Audio- oder Videoaufzeichnungen oder Software, die vom Verbraucher entsiegelt oder heruntergeladen wurden;
- Verträgen über die Lieferung von Zeitungen, Zeitschriften und Illustrierten;
- Verträgen über die Erbringung von Dienstleistungen oder die Lieferung von Waren, deren Preis von der Entwicklung der Sätze auf den Finanzmärkten, auf die der Unternehmer keinen Einfluss hat, abhängt;
- Verträgen zur Erbringung von Wett- und Lotterieleistungen;
- (zur Zeit) Fernabsatzverträgen, die im Zuge von Versteigerungen geschlossen wurden.

○ Erbringung der Leistung

Die europäische Gesetzgebung sieht vor, dass der Unternehmer die bestellte Leistung innerhalb einer Frist von 30 Tagen zu erbringen hat, es sei denn, es wurde etwas anderes vereinbart.

Wird die Bestellung nicht innerhalb dieser Frist geliefert, kontaktieren Sie den Unternehmer schriftlich und fordern Sie ihn auf, innerhalb kürzester Zeit zu liefern oder Ihnen Ihr Geld zu erstatten.

○ Gesetzliche Gewährleistung

Im Fernabsatz besitzen Sie hinsichtlich der gesetzlichen Gewährleistung dieselben Rechte wie bei einem gewöhnlichen Kauf im Geschäft:

Sollte die Sache mangelhaft sein, haben Sie ein Recht auf Reparatur, Austausch oder aber, sollte dies unmöglich sein, auf Kaufpreiserstattung oder Kaufpreisminderung.

Die gesetzliche Gewährleistungsfrist hierfür beträgt 2 Jahre. Hierbei ist jedoch zu beachten, dass das Gewährleistungsrecht nur anwendbar ist, wenn der Mangel bereits bei Gefahrübergang (also bei Lieferung oder Übergabe der Sache) vorhanden war. Dies wird innerhalb der ersten 6 Monate der zweijährigen Gewährleistungsfrist vermutet. Nach Ablauf dieser Frist muss der Verbraucher beweisen, dass der Mangel bereits zu Beginn vorlag, um die Gewährleistungsrechte in Anspruch nehmen zu können.

Geregelt ist das Gewährleistungsrecht durch die Richtlinie 1999/44/EG sowie durch die Artikel L. 212-1 ff. des luxemburgischen Verbrauchergesetzes.

Weitere Informationen finden sich auf den Internetseiten www.cecluxembourg.lu und www.ulc.lu.

Betrug

Immer mehr Verbraucher werden Opfer von Betrügereien im Internet. Dies geht auch aus einem Versäumnisurteil des Bezirksgerichts Luxemburg vom 15. Januar 2009 hervor. Im zugrunde liegenden Fall hatte eine Privatperson eine Spielekonsole zum Verkauf im Internet inseriert. Ohne sich allzu viele Fragen zu stellen, entschloss sich der Kläger zum Kauf der Konsole und überwies 674,80 € auf das Bankkonto des Verkäufers in Deutschland. Die Ware indessen erhielt er nicht. Nach einigen Reklamationen beim Verkäufer, erstattete der Käufer schließlich Anzeige bei der Polizei, deren Ermittlungen ergaben, dass der Verkäufer nie in Besitz einer solchen Spielekonsole war und er sich betrügerischer Mittel bedient hat, um den Verbraucher zum Kauf zu bewegen.

Ein Betrug weist grundsätzlich folgende drei Elemente auf:

- Die Absicht, sich das Eigentum anderer anzueignen;
- Die Verwendung falscher Namen, die Angabe falscher Eigenschaften oder die Anwendung betrügerischer Mittel;
- Die Aushändigung oder Übergabe von Waren oder Geld etc.

Das Gericht verurteilte den Verkäufer zu sechs Monaten Haft und einer Geldstrafe in Höhe von 1.000 €. Der „Code pénal“ sieht in Artikel 496, je nach Schwere der Tat, eine Haftstrafe von einem Monat bis zu fünf Jahren und eine Strafe von 251 € bis 30.000 € vor.

Wenn Sie Opfer eines Internet-Betrugs wurden, können Sie bei jeder Polizei-

dienststelle in Ihrer Nähe Anzeige erstatten. Um die Ermittlungen der Polizei zu unterstützen, empfiehlt es sich, schon bei Erstattung der Anzeige, so viele Angaben wie möglich über den Betrüger zu machen (E-Mails, E-Mail-Adresse etc.).

Weitere Ratschläge finden Sie auf der Internetseite www.police.lu unter „conseils-prévention“ und dort unter „computer und internet“.

Obwohl diese Broschüre mit großer Sorgfalt verfasst worden ist, kann ihr Verfasser für mögliche Irrtümer oder Auslassungen in der Broschüre nicht haftbar gemacht werden. Allein der Wortlaut der Gesetze und Verordnungen ist maßgeblich. Weder das Ministerium für Wirtschaft und Außenhandel noch irgendeine andere in dessen Namen handelnde Person sind für eine mögliche Verwendung von Informationen, die dieser Broschüre zu entnehmen sind, verantwortlich.





MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE
ET DU COMMERCE EXTÉRIEUR
Direction du marché intérieur
et de la consommation

Direction du marché intérieur et de la consommation
www.eco.public.lu
Email: consommateurs@eco.etat.lu



Centre Européen des Consommateurs GIE
www.cecluxembourg.lu
Email: info@cecluxembourg.lu



Union Luxembourgeoise des Consommateurs nouvelle asbl
www.ulc.lu
Email: ulc@pt.lu



Police grand-ducale
www.police.lu
Email: contact@police.etat.lu



BEE SECURE
Kontakt: www.bee-secure.lu/de/kontakt

KONTAKTE